

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuussuunnitelma 2026–2029

Hyväksytty sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnassa 12.5.2026

Suunnitelman valmistelu- ja koordinaatiovastuu:
Osallisuus- ja vuorovaikutusyksikkö

Helsinki



Osallisuuden edistäminen Helsingin kaupungilla ja osallisuussuunnitelmien laadinta

Kaupunkilaisen osallisuuden ja vaikuttamisen tasoja

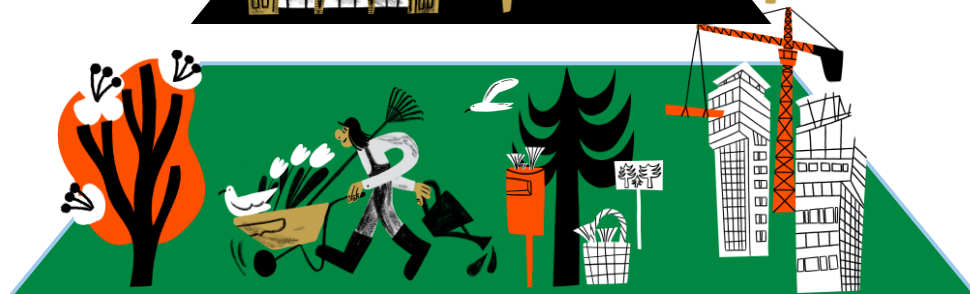
Osallisuus on kokemus kuulumisesta joukkoon sekä mahdollisuuksia vaikuttaa itselleen merkityksellisiin asioihin.



Pääsen vaikuttamaan laajemmin yhteiskunnassa



Pääsen vaikuttamaan kaupungissa



Pääsen vaikuttamaan lähialueellani



Saan vaikuttaa omassa elämässäni ja arjessa



Minut nähdään, kuullaan ja kohdataan päivittäin

Helsinki

Hallintosäännön osallisuuden periaatteet



Yksilöiden ja yhteisöjen
osaamisen ja asiantuntijuuden
hyödyntäminen



Omaehtoisen toiminnan
mahdollistaminen



Yhdenvertaisten
osallistumismahdollisuuksien
luominen

Helsinki josta voimme olla ylpeitä

Kaupunkistrategian 2025–2029 osallisuuteen liittyvät keskeiset osuudet

Viihtyisät ja yhteisölliset naapurustot

- Kaupunginosat ja naapurustot ovat tärkeitä omaleimaisia paikallisia yhteisöjä. Tuemme paikallisia lähiyhteisöjä ja varmistamme, että paikallisen yhteisön ääni tulee kuulluksi oman alueen kehityksessä. Helsinki on asukkaidensa kaupunki.
- Käytämme monipuolisia keinoja kuullaksemme asukkaiden kokemuksia, toiveita ja näkökulmia.
- Pyrimme kehittämään osallisuutta niin, että tavoitamme eri ikäisiä ja taustaisia helsinkiläisiä.
- Suunnittelemme yhdessä lähiyhteisöjen kanssa konkreettisia tapoja, joilla yhteisöt voivat vahvistaa ihmisten omaa toimijuutta, halua rakentaa vastavuoroisia yhteyksiä sekä toimia oman lähiyhteisönsä hyväksi.
- Edistämme toiminnallamme erilaisten ja eri taustaisten yhteisöjen kiinnittymistä osaksi Helsinkiä ja helsinkiläisyyttä.

Helsingissä jokainen voi hyvin

- Helsingissä jokaisen tulee voida taustastaan ja lähtökohdistaan riippumatta rakentaa hyvää elämää ja tavoitella unelmiaan. Jokaisen helsinkiläisen on voitava tuntea kuuluvansa Helsinkiin. Toimimme määrätietoisesti sen eteen, että jokainen helsinkiläinen voi elää hyvää elämää kaupungissaan.
- Kaupunki toimii sitoutuneesti eri alueiden eriytymistä ja asukkaiden eriarvoistumista vastaan.
- Kiinnitämme huomiota erityisesti lasten ja nuorten todellisuuksien eriytymiseen. Toteutamme määrätietoisesti sekä jokaisen kaupungin alueen viihtyisyyttä lisääviä, että jokaisen helsinkiläisen elämänpolkua tukevia panostuksia.

Sujuva arki ja toimivat palvelut

- Hyvä kaupunkilaiselämä nojaa sujuvaan arkeen ja toimiviin palveluihin. Eri elämänvaiheissa eri asioiden ja palveluiden merkitys korostuu.
- Kaikilla kaupungin toimialoilla on helsinkiläisten arjen sujuvuuden ja hyvän elämän edellytysten kannalta tärkeä tehtävä.

Tapamme toimia

- Olemme olemassa helsinkiläisiä varten. Välitämme siitä, että Helsingillä ja helsinkiläisillä menee hyvin. Tekemisemme on avointa ja mutkatonta.
- Hyödynnämme erilaisten helsinkiläisten tavoittamisessa ja osallistamisessa monikielisyyttä.
- Toimimme yhteistyössä kolmannen sektorin, yritysten ja kaupunkilaisten kanssa. Suhtaudumme uusiin ideoihin myönteisesti ja avoimin mielin.

Osallisuussuunnitelmien toimeenpano ja tehtäväjako



Osallisuussuunnitelman toteuttaminen strategiakauden aikana

- Kaupungin toimialat laativat toimialakohtaiset osallisuussuunnitelmansa osana kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia.
- Suunnitelmaan kootaan tavoitteet ja toimenpiteet asukkaiden ja eri toimijoiden osallisuuden vahvistamiselle strategiakausittain.
- Suunnitelmassa on osallisuuden painopisteet, jotka ovat laadittu koko strategiakaudelle 2026–2029:
 - Painopisteet pohjautuvat kaupunkistrategiaan sekä hallintosäännön osallisuuden periaatteisiin.
 - Painopisteet ovat kaikilla toimialoilla yhteiset.
 - Sisältöjen laadinnassa on hyödynnetty laajaa tietopohjaa (alan tutkimukset, kyselyt ja työpajat)
- Strategiakauden alussa painopisteitä toteuttavat toimenpiteet on laadittu suunnitelman yhteydessä koko strategiakaudelle.
 - Painopisteiden toimenpiteitä on mahdollisuus päivittää tarvittaessa osana toimialan toiminnan ja talouden vuosisuunnittelua osana operatiivista toimintaa.
 - Lautakuntakäsittelyyn tuodaan sekä suunnitelman väliarviointi strategiakauden puolivälissä että loppuraportti strategiakauden päättyessä.



Osallisuussuunnitelman laatiminen

- Osallisuussuunnitelman sisältöjen laatimisessa on hyödynnetty osallisuus- ja vuorovaikutusmallin päivittämisessä syntynyttä tietopohjaa, kyselyjä ja työpajoja.
- Sotepen toimenpiteet on laadittu yhteistyössä palvelukokonaisuuksien ja yhteisten palvelujen kanssa henkilöstöä osallistaen.
- Asukasnäkökulmana on hyödynnetty monipuolista kaupunkiyhteisesti kerättyä aineistoa. Lisäksi sisältöjen laadinnassa on hyödynnetty laajaa tietopohjaa alan tutkimuksista, raporteista, tietokannoista ja selvityksistä Helsingistä, Suomesta ja kansainvälisesti.

Kaupunkiyhteiset tilaisuudet ja osallistaminen:

11	tilaisuutta
301	työpajoihin osallistujaa
2 128	kyselyihin vastaajaa

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan tilaisuudet ja osallistaminen:

6	tilaisuutta
103	työpajoihin osallistujaa
104	kyselyyn vastaajaa

Kaupunkiyhteiset tilaisuudet ja osallistaminen

Kaupunkilaiset:

- Voxit-osallisuuskeskustelu
- Alueverkostojen keskustelutilaisuudet
- Kohdennetut tilaisuudet nuorille ja vieraskielisille asukkaille

Henkilöstö:

- Voxit-osallisuuskeskustelu
- Osallisuusverkoston kysely
- Teemalliset työpajat

Vaikuttamistoimielimet, neuvostot ja järjestöt:

- Nuorisoneuvoston, vanhusneuvoston ja vammaisneuvoston työpajat
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus-neuvottelukunnan, järjestöneuvottelukunnan sekä kansalliskielilautakunnan työpajat
- Järjestöjen kysely

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tilaisuudet ja osallistaminen

- Henkilöstökysely: Osallisuussuunnitelma 2026–2029
- Osallisuus- ja asiakaskokemusverkoston avoin työpaja henkilöstölle
- Palvelukokonaisuuksien työpajat
- Järjestöjen tilaisuus

Osallisuussuunnitelman yhteys kaupungin muihin suunnitelmiin ja ohjelmiin

- Osallisuussuunnitelman valmistelussa ja laadinnassa on huomioitu ne kaupungin suunnitelmat ja ohjelmat, joilla on yhdyspintaa osallisuuden ja vaikuttamisen kanssa.
- Näitä ovat:
 - ✓ Helsingin kaupungin hyvinvointisuunnitelma 2026–2029, mukaan lukien lähisuhdeväkivaltatyö ja Lapsiystävällinen kunta -työ
 - ✓ Palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026–2029
 - ✓ Maahanmuuton ja kotoutumisen kehitysohjelma 2026–2029
 - ✓ Kaupunkiuudistus
 - ✓ Segregaation ehkäisyn tavoitteet

Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet ja toimenpiteet 2026–2029

Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet 2026–2029



**Yhdenvertaisuuden
ja moniäänisyyden
edistäminen
osallisuuden keinoin**



**Paikallisen
vaikuttamisen ja
alueellisen osallisuuden
vahvistaminen**



**Sujuvat palvelut
ja hyvä
asiakaskokemus
osallisuuden keinoin**

Kaupunkiyhteiset strategiakauden toimenpiteet

Painopiste	Kaupunkiyhteiset strategiakauden toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta	Vastuutaho
Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin	OSALLISTUMISMAHDOLLISUUDET JA VUOROVAIKUTUS: 1. Kehitämme, juurrutamme ja kokeilemme monipuolisia osallistumisen menetelmiä. 2. Panostamme oikea-aikaiseen ja vaikuttavuutta parantavaan viestintään osallisuusprosessien eri vaiheissa ja eri väestöryhmät huomioiden. 3. Panostamme lasten ja nuorten äänen kuulumiseen monipuolisesti kaupungissa ja pilotoimme uusia tapoja kuulla haavoittuvassa asemassa olevia lapsia ja nuoria.	1. Kuvaus kehitetyistä ja juurrutetuista osallisuusmenetelmistä. 2. Ohje osallisuusviestinnän ideaaliprosessista suunnittelusta jälkiviestintään on tehty ja käytössä (kyllä - ei). 3. Kuvaus strategiakauden aikaisista toimenpiteistä.	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / osallisuus
	TOIMIMINEN KUMPPANUUDESSA: 4. Kehitämme ja vahvistamme uudenlaisia kumppanuuden muotoja kaupunkilaisten ja eri toimijoiden kanssa. 5. Suunnittelemme osallisuuden toimenpiteitä ja edistämme osallisuutta yhdessä kohderyhmän edustajien, järjestöjen, yritysten ja muiden kumppaneiden kanssa.	4. Kuvaus kehitetyistä ja uudenlaisista kumppanuusmuodoista. 5. Kuvaus kohderyhmän edustajien mukanaolon eri muodoista.	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / kumppanuus
Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen	TIEDON HYÖDYNTÄMINEN: 6. Hyödynnämme paremmin olemassa olevaa tietoa alueellisessa osallisuustyössä ja palvelujen kehittämisessä.	6. Syntyneen osallisuustiedon jakamisen toimintatapa on tehty ja käytössä (kyllä - ei).	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / digiosallisuus
Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin	HENKILÖSTÖN OSALLISUUSOSAAMINEN: 7. Vahvistamme edelleen henkilöstön osallisuusosaamista monipuolisin osaamisen kehittämisen keinoin.	7. Kuvaus osallisuusosaamisen vahvistamisen toteutuksesta ja edistämisen keinoista.	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / osallisuus

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuuden toimenpiteet

Osallisuussuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitelmaa päivitetään ja toimenpiteitä jaksotetaan vuosittain yhdessä palvelukokonaisuuksien kanssa. Sovitut toimenpiteet liitetään vuosittaisiin toimintasuunnitelmiin.

Miten edistämme osallisuutta?



Vuorovaikutus ja viestintä

Yhteistyö vaikuttamistoimielimien kanssa

Yhteistyö toimi- ja neuvottelukuntien kanssa

Kyselyt ja tutkimukset

Monimuotoinen kuuleminen

Yhteistyö järjestöjen kanssa

Avustukset ja tilat järjestöille

Asiakasraadit ja asukastilaisuudet

Alueelliset yhteistyöverkostot

Yhteisösosiaalityö ja sosiaaliset raportit

Palautteen kerääminen

Asiakaskokemuksen mittaaminen ja hyödyntäminen

Vertais- ja kokemus- asiantuntijatoiminta

Omavalvonta

Tietosuoja ja tiedonhallinta

Oma- ja itsehoidon mahdollistaminen

Vapaaehtois-toiminta

Koulutukset, seminaarit ja työpajat

Neuvonta ja ohjaus

Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin



Toimialan strategiakauden toimenpiteet	Arvioitu toteutusaika
Edistämme lasten ja nuorten osallisuutta. 1. Varmistamme lapsivaikutusten arvioinnin toimeenpanoa toimialalla. 2. Järjestämme lasten ja nuorten osallisuuden edistämisen tilaisuuksia. 3. Toteutamme terveysasemilla ja hammashoitoloissa selvitystyön lasten ja nuorten osallisuudesta. 4. Pilotoidemme perhekeskuksissa päivällä järjestettävän asukastilaisuuden konseptia.	1. 2026–2029 2. 2026–2029 3. 2027 4. 2027
Edistämme heikommassa asemassa olevien asukkaiden osallisuutta. 1. Laajennamme palautteenkeruussa vastaamisen kielivaihtoehtoja tukemaan kielivähemmistöjen osallisuutta. 2. Lisäämme henkilöstön ja asiakkaiden tietoisuutta itsemääräämisoikeuden teemoista. 3. Kehitämme keinoja tavoittaa ja kuulla ikääntyviä helsinkiläisiä yhteistyössä sidosryhmien kanssa. 4. Toteutamme säännöllisesti eri vähemmistöryhmien kuulemisia eri tavoin (esim. sateenkaarivähemmistöt, romanit ja maahanmuuttajaryhmät).	1. 2026 2. 2027–2029 3. 2027–2028 4. 2026–2029
Vähennämme osallisuuden esteitä. 1. Kokeilemme laadullisen tiedonkeruun menetelmiä vaikeasti tavoitettavien asukasryhmien osallistamisessa. 2. Panostamme vertaisoppimiseen ja yhteiskehittämiseen henkilöstön Osallisuus- ja asiakaskokemusverkostossa. 3. Mallinnamme palvelukokonaisuuksien osallisuuden ja asiakaskokemuksen kokonaisuudet. 4. Kehitämme toimialalla kerättävän osallisuus- ja asiakaskokemustiedon säilytettävyyttä ja löydettävyyttä. 5. Lisäämme asiakaskyselyihin kysymyksiä koetusta syrjinnästä aina, kun se on mahdollista. Lisäksi asiakaskyselyihin ja lomakkeisiin sisällytetään aina sukupuolimuuttajat.	1. 2028 2. 2027 3. 2027 4. 2027–2028 5. 2027

Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen



Toimialan strategiakauden toimenpiteet	Arvioitu toteutusaika
Vahvistamme asukkaiden ja paikallisen yhteisön äänen kuulumista alueiden kehityksessä. 1. Järjestämme pormestarin asukasiltoja yhteistyössä kaupungin muiden toimialojen ja kanslian kanssa. 2. Järjestämme asukasiltoja perhe-, terveys- ja hyvinvointi- sekä seniorikeskushankkeissa. 3. Kehitämme ja monimuotoistamme asiakasraatitoimintaa sekä parannamme toiminnan vaikuttavuutta. 4. Olemme mukana kaupunkiuudistusalueilla toteutettavissa uusissa osallisuuden kokeiluissa ja kehittämishankkeissa. 5. Edistämme yhteisöllisyyttä ja varmistamme, että paikallisen yhteisön ääni tulee kuulluksi oman alueen kehityksessä.	1. 2026–2029 2. 2026–2029 3. 2026–2028 4. 2026–2029 5. 2026–2029
Toimimme luotettavana ja aktiivisuutta tukevana kumppanina. 1. Hyödynnämme monimuotoisia ja epävirallisia yhteisöjä heikommassa asemassa olevien asukkaiden tavoittamisessa ja kuulemisessa. 2. Kehitämme toimialalla kaupunkiyhteistä Varaamo-palvelua järjestöjen tilavarauksissa. 3. Kehitämme Itäkeskuksen perhekeskukseen kohtaamispaikkatoimintaa yhdessä järjestöjen ja perheiden kanssa. 4. Vahvistamme paikallisten järjestöjen ja muiden toimijoiden palveluihin ohjaamista. 5. Kehitämme terveys- ja hyvinvointikeskusten järjestöyhteistyötä ja pilotoimme uusia toimintatapoja. 6. Kehitämme alueellista ja kollektiivista verkostotyöskentelyä yhdessä alueen toimijoiden kanssa. 7. Selkeytämme vapaaehtoistoiminnan roolia ja rakenteita toimialalla. 8. Ylläpidämme aktiivista vuoropuhelua yritysten ja keskeisten kumppaneidemme kanssa ja toteutamme hankinnoissa markkinakartoituksia	1. 2027–2028 2. 2026–2029 3. 2027–2029 4. 2027–2028 5. 2028–2029 6. 2027–2029 7. 2026–2028 8. 2026–2029 9. 2026–2029

Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin



Toimialan strategiakauden toimenpiteet	Arvioitu toteutusaika
Vahvistamme osallistumisen vaikuttavuutta. 1. Kehitämme osallisuuden ja asiakaskokemuksen omavalvontaraportointia. 2. Kehitämme osallisuutta edistävien toimintojen tietosuojan ja tiedonhallinnan yhteisiä käytäntöjä. 3. Kehitämme asiakaskokemustiedon hyödyntämistä ja vaikuttavuutta. 4. Analysoimme asiakaspalautteet vuosittain yhdenvertaisuuden ja sukupuolten tasa-arvon näkökulmasta. 5. Viestimme palvelujen saamista palautteista sekä asiakkaiden kanssa tehdystä kehitystyöstä. 6. Osallistamme asiakkaita ja huomioimme eri käyttäjäryhmien tarpeet ostopalveluiden hankinnoissa.	1. 2026–2028 2. 2026–2027 3. 2027–2029 4. 2026–2029 5. 2026–2029 6. 2026–2029
Edistämme asiakaslähtöisyyttä ja tiedolla johtamista. 1. Keräämme ja analysoimme asiakaskokemustietoa omalääkäri- ja hoitajamallin toiminnan kehittämisen tueksi. 2. Pilotoimme lapsille (7–12-vuotiaat) suunnattua kansallisen asiakaspalautteen mittaamista. 3. Kehitämme nykyisiä palaute- ja yhteydenottokanavia niin, että syrjäintäkokemuksista ilmoittamisesta tulee helpompaa ja syrjintään voidaan puuttua. 4. Laajennamme Roidu-palautejärjestelmän käyttöönottoa palveluihin. 5. Raportoimme asiakaspalautejärjestelmien kautta kerättyä asiakaskokemustietoa ja hyödynnämme sitä kehittämisessä sekä johtamisessa. 6. Ylläpidämme ja kehitämme vertais- ja kokemusasiantuntijatoimintaa toimivien rakenteiden avulla. 7. Otamme käyttöön järjestöjen asiakkuudenhallintajärjestelmän.	1. 2027 2. 2026–2027 3. 2027–2029 4. 2026–2027 5. 2026–2029 6. 2026–2029 7. 2026–2027
Edistämme asiakaslähtöistä palvelukulttuuria. 1. Koulutamme henkilöstöä asiakaspalautteiden käsittelyn hyviin käytäntöihin ja palautemyönteiseen kulttuuriin. 2. Järjestämme henkilöstölle asiakaslähtöisen kohtaamisen koulutuksia	1. 2027 2. 2028



Helsinki